PLAN D'ACTION 2013-2014

Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec

Québec

CENTRE D'EXPERTISE EN ANALYSE
ENVIRONNEMENTALE DU QUÉBEC

Plan d'action 2013-2014

Message du sous-ministre adjoint à l'expertise hydrique, à l'analyse et aux évaluations environnementales

Le Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec est le moyen dont s'est doté le ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs pour assurer que les résultats produits à la fois par les laboratoires privés et ceux du ministère sont pertinents et fiables. Aussi, par leur expertise de pointe en analyse environnementale et en écotoxicologie, les professionnels du Centre d'expertise sont à même de contribuer aux grands enjeux environnementaux qui établiront la toile de fond pour les prochaines années.

Le Centre d'expertise joue un rôle clé dans de nombreux dossiers du Ministère, notamment dans le cadre d'activités liées au contrôle réglementaire, au suivi de l'état de l'environnement et aux urgences environnementales. En effet, les services d'analyse de laboratoire s'avèrent fondamentaux pour permettre au Ministère de remplir ses obligations.

Ce plan d'action se veut une présentation de ce qui influencera les grands dossiers du Centre d'expertise en 2013-2014. Il confirme la volonté de soutenir les activités analytiques du Ministère en y apportant une contribution à valeur ajoutée.

Le sous-ministre adjoint,

Jacques Dupont

Message de la direction

Le Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec, une agence du ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs, a le mandat de fournir des services professionnels d'analyse de laboratoire et d'expertise spécialisée dans le domaine environnemental. Le Plan d'action 2013-2014 est le fruit d'une démarche participative dirigée par l'équipe de direction qui a mis à contribution tous les secteurs du Centre d'expertise.

Le Plan d'action 2013-2014 présente les grandes orientations et les objectifs que l'organisation s'est donnés pour la prochaine année. Il s'inscrit prioritairement dans la volonté de répondre aux besoins analytiques du Ministère. On y présente aussi les grands dossiers auxquels le Centre d'expertise sera confronté au cours de la prochaine année et la manière dont l'équipe de direction composera avec les nouvelles réalités environnementales.

Nous avons la conviction que ces engagements permettront au Centre d'expertise d'assumer son rôle de leader en analyse environnementale et de concrétiser sa volonté d'offrir des services scientifiques et techniques de qualité.

Guy Chouinard
Directeur général du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec

Louis Martel
Directeur des expertises et des études

Danielle Richoz
Directrice de l'analyse chimique p.i. - Laval

Jacynthe D'Amours
Directrice de l'accréditation et de la qualité

Christian Deblois
Directeur de l'analyse chimique p.i. - Québec

Table des matières

1. Présentation du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec 1

   La vision, la mission et les valeurs 1
   La structure organisationnelle 1
   Les produits et les services 2
   La qualité des services 3
   La clientèle 3

2. Plan d'action 2013-2014 5

3. Offre de services au MDDEFP 9

4. Cibles relatives à la Convention de performance et d'imputabilité 10

5. Conditions de réalisation du plan d'action 12

   Ressources allouées 12
   Facteurs de contingence 12

Annexe 1 – Organigramme du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec 15

1. Présentation du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec

Le Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec est une agence gouvernementale relevant du ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs (MDDEFP) qui fournit des services professionnels en matière d'analyses de laboratoire et d'expertise spécialisée dans le domaine de l'environnement[1]. Il exerce ses activités conformément à la Convention de performance et d'imputabilité signée en janvier 2002.

Les activités et les ressources du Centre d'expertise sont régies par la Loi sur le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, la Loi sur la fonction publique, la Loi sur l'administration publique et la Loi sur l'administration financière.

Le personnel du Centre d'expertise exerce ses activités à deux endroits : dans des installations de laboratoire situées à Laval et dans des bureaux administratifs et des laboratoires du Complexe scientifique situé à Québec.

La vision, la mission et les valeurs

La vision

La vision du Centre d'expertise est d'être la référence en matière d'expertise en analyse environnementale et de miser sur la prestation de service à valeur ajoutée pour contribuer au développement durable.

La mission

Le Centre d'expertise a pour mission de garantir la disponibilité, la qualité et la continuité de l'expertise et de l'information analytique pour les besoins de protection de l'environnement et de conservation des ressources.

Les valeurs

L'équipe du Centre d'expertise adhère sans réserve aux valeurs du Ministère, soit l'équité, la rigueur, la transparence, le respect et la responsabilité.

En plus de ces valeurs, le Centre d'expertise favorise la créativité et la recherche de l'excellence en vue de fournir des services innovateurs à sa clientèle et à ses partenaires.

La structure organisationnelle

La structure organisationnelle est présentée en annexe. Elle comprend trois directions dont les activités sont orientées vers la prestation de services à la clientèle.

Le Centre d'expertise est appuyé par des comités constitués de partenaires internes et externes au Ministère : un comité pour le suivi de la prestation de services au Ministère et quatre comités en soutien à la gestion des programmes d'accréditation.

---

1. Pour obtenir plus de renseignements ou pour consulter les documents relatifs aux activités du Centre d'expertise, consultez le site Web de l'organisation (www.ceaeq.gouv.qc.ca).

Les produits et les services

Le Centre d'expertise offre des produits et des services dans trois champs distincts :

Les **analyses de laboratoire** comprennent principalement les travaux de caractérisation et de quantification en biologie, en chimie, en microbiologie et en toxicologie environnementale; elles sont effectuées dans divers milieux environnementaux (eau, air, sol, faune et flore) et dans différents rejets (gazeux, liquides et solides).

L'équipe du Centre d'expertise peut identifier et quantifier plus de 200 substances en chimie inorganique, près de 800 substances en chimie organique et effectuer près de 50 tests et essais biologiques ou microbiologiques différents.

Les **services d'études** comprennent l'analyse de problématiques particulières à partir d'approches systémiques et multidisciplinaires. Parmi ces services, mentionnons l'expertise en écotoxicologie et en évaluation du risque de même que les études de terrain concernant l'analyse sur site de l'air, de l'eau et des sols, la caractérisation d'odeurs ainsi que les interventions lors de situations d'urgence environnementale.

Les **services d'accréditation** comprennent les activités de reconnaissance et de vérification des systèmes de management. Ces activités s'inscrivent dans le cadre du Programme d'accréditation des laboratoires d'analyse, du Programme d'accréditation d'échantillonnage environnemental, du Programme d'accréditation des établissements d'analyse des émissions des véhicules lourds et du Mécanisme de gestion de la liste d'experts en protection et réhabilitation des terrains contaminés en conformité avec la section IV.2.1 de la Loi sur la qualité de l'environnement. À ces services s'ajoutent la préparation et la certification de matériaux de référence utilisés pour la vérification de la qualité de l'information analytique et pour les essais d'aptitude servant à évaluer la compétence des laboratoires situés au Québec et hors Québec.

La tarification des services

Chaque année, la prestation des services au Ministère est planifiée conjointement avec le comité des priorités relatives à l'expertise analytique, lequel détermine l'allocation des heures d'analyses de laboratoire et des heures d'expertise analytique en fonction des priorités et des ressources disponibles. Le recueil intitulé *Temps d'analyse de laboratoire* permet à la clientèle ministérielle de planifier ces besoins relativement aux analyses courantes.

De son côté, la clientèle externe doit payer pour obtenir des services du Centre d'expertise. La tarification des services liés aux divers programmes d'accréditation[2] est spécifiée dans les documents suivants :

- *Tarification relative au Programme d'accréditation des laboratoires d'analyse;*
- *Tarification relative au Programme d'accréditation d'échantillonnage environnemental;*
- *Tarification relative au Programme d'accréditation des établissements d'analyse des émissions des véhicules lourds;*
- *Tarification relative au programme de gestion de la liste des experts.*

La liste des prix des matériaux de référence et les deux programmes d'essais d'aptitude (chimie et microbiologie) précisent le coût de ces catégories de produits commercialisés.

Enfin, les coûts des autres services sont déterminés selon les projets.

---

2. Pour obtenir plus de renseignements ou pour consulter les documents relatifs à la tarification, on peut consulter le site Web du Centre d'expertise (www.ceaeq.gouv.qc.ca) ou celui du Ministère (www.mddefp.gouv.qc.ca).

La qualité des services

L'équipe du Centre d'expertise s'engage à offrir à sa clientèle et à ses partenaires une prestation de services pertinente, fiable et innovatrice.

Aussi, le Centre d'expertise souscrit entièrement à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs, lequel s'est donné pour objectif d'offrir des services accessibles, courtois, diligents et équitables. En outre, il applique sa propre politique qualité.

La politique qualité du Centre d'expertise

Les gestionnaires et le personnel du Centre d'expertise souscrivent à une nette volonté d'amélioration continue de la prestation de services à la clientèle. Le Centre d'expertise s'est donc doté d'une politique qualité qui vise la satisfaction de sa clientèle par la livraison en temps utile des divers produits et services, en conformité avec les exigences préétablies de qualité et de production. Sous l'autorité directe du directeur général, un coordonnateur qualité veille à la qualité de ces produits et services.

Les activités du Centre d'expertise respectent les normes internationales reconnues. Ainsi :

- le Conseil canadien des normes accrédite le Centre d'expertise selon les prescriptions de la norme ISO/CEI 17025 : 2005, *Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnage et d'essais*, pour les analyses de laboratoire et selon les exigences décrites dans la norme ISO/CEI 17043 :2010 : *Évaluation de la conformité – Exigences générales concernant les essais d'aptitude*;

- la gestion des programmes d'accréditation s'appuie sur les exigences de la norme ISO/CEI 17011 : 2004 : *Évaluation de la conformité – Exigences générales pour les organismes d'accréditation procédant à l'accréditation d'organisme d'évaluation de la conformité;*

- la production de matériaux de référence respecte les lignes directrices du document ILAC-G12 : 2000, *Guidelines for the Requirements for the Competence of Reference Materials Producers* et le guide ISO 34 : 2009 : *Exigences générales pour la compétence des producteurs de matériaux de référence*.

La clientèle

Les services offerts par le Centre d'expertise s'adressent :

- aux unités administratives du Ministère qui requièrent des services d'analyses de laboratoire, d'études et de développement méthodologique;

- aux laboratoires institutionnels, industriels, municipaux et privés d'analyse environnementale, agricole et microbiologique de l'air accrédités en vertu du programme d'accréditation du Ministère;

- aux entreprises qui pratiquent des activités d'échantillonnage;

- aux établissements d'analyse qui effectuent des réinspections des émissions des véhicules lourds;

- aux individus qui travaillent dans le secteur de la protection et de la réhabilitation des terrains;

- aux autres ministères, aux institutions, aux municipalités et aux industries qui ont recours à des services spécialisés qui ne sont pas offerts par l'entreprise privée;

- aux laboratoires d'analyse environnementale et alimentaire canadiens et étrangers, auxquels il fournit les matériaux de référence et des essais d'aptitude pour l'évaluation de leur performance analytique.

Le Centre d'expertise offre également des services hors Québec. Sa clientèle compte, entre autres, les laboratoires hors Canada que le Centre d'expertise accrédite ou auxquels il fournit de l'expertise pour le développement de leurs compétences.

2. Plan d'action 2013-2014

Après plus de quinze années d'existence, le Centre d'expertise s'est doté d'une nouvelle structure organisationnelle adaptée à l'évolution de ses relations externes avec la clientèle, à l'offre de services et au cadre décisionnel du Ministère.

Au cours de la présente année, le Centre d'expertise entend poursuivre le développement des compétences afin de soutenir le Ministère dans l'application de la réglementation en matière de protection de l'environnement. Que ce soit la réalisation d'un diagnostic organisationnel, la formation de ses employés, la création de nouveaux domaines d'accréditation, l'amélioration des communications ou la consolidation de la veille scientifique, toutes ces activités convergent vers une optimisation des services offerts par le Centre d'expertise.

Orientation 1	**Améliorer la qualité des services du Centre d'expertise**

En tant qu'organisme accréditeur, le Centre d'expertise doit avoir des procédures de fonctionnement exemplaires. Bien que cette exemplarité concerne directement les secteurs d'activité qui font l'objet d'une accréditation, elle doit s'appliquer à l'ensemble des activités réalisées. Dans ce contexte, les moyens nécessaires ont été pris pour offrir des services fiables et de qualité. En ce sens, le Centre évolue dans un cadre moderne de standards de qualité qui reflètent l'exactitude des expertises, la rigueur et la pertinence des protocoles analytiques.

Objectif 1	**Réaliser un diagnostic de la qualité de la prestation des services du Centre d'expertise**
Biens livrables : Produits et services dont la livraison ou la prestation a été modifiée pour contribuer à l'amélioration de la qualité globale du Centre d'expertise	
En 2012-2013, le Centre a reçu la visite d'auditeurs pour l'évaluation de la qualité des analyses réalisées pour ses clientèles. De plus, durant la même période, une firme spécialisée a sondé les clientèles pour connaître leur satisfaction à l'égard des services offerts. À l'issue de ces deux évaluations, il est possible d'établir le portrait de la situation en dressant un inventaire des activités pour lesquelles des éléments doivent être améliorés. Pour les services et les activités visés, il devra proposer et adopter des pistes d'amélioration et modifier les pratiques afin d'améliorer la qualité globale de l'ensemble de ses produits et services.	

Objectif 2	**Améliorer les activités de communication**
Biens livrables : Site Web actualisé, nouvelle infolettre mise en ligne, vidéo organisationnelle créée	
Le Centre dessert la clientèle ministérielle ainsi qu'une clientèle provenant du secteur privé. Afin d'améliorer ses communications avec tous ses partenaires et clients, il travaillera à l'actualisation de son site Web. Celui-ci répondra aux normes d'identification visuelle du Ministère ainsi qu'aux standards Web actuels. De la même façon, le bulletin « Parlons accréditation » sera remplacé par une infolettre générale s'adressant à l'ensemble de sa clientèle. Enfin, une vidéo organisationnelle sera créée afin de servir de carte de visite lors d'événements spéciaux tels que congrès, mandats internationaux et rencontres avec les clients internes et externes.	

Orientation 2	Assurer l'évolution de l'expertise afin d'appuyer le Ministère et de répondre à ses besoins

Les activités du Ministère en matière de connaissance, de suivi et de protection de l'environnement sont en constante évolution. Les lois et les règlements sont actualisés, notamment en fonction des progrès technologiques et des nouvelles problématiques environnementales. Dans ce contexte, le Centre doit être en mesure de fournir, dans les délais requis, des services analytiques habituels de qualité et de développer de nouvelles méthodes analytiques et de nouvelles expertises. Pour ce faire, il doit définir les besoins, maintenir une expertise scientifique de qualité et diversifiée chez son personnel et développer des connaissances dans des créneaux cibles.

Objectif 3	Accroître et diversifier l'expertise des employés du Centre	
Bien livrable :	Participation du personnel professionnel et technique à de la formation ou à une activité de perfectionnement pertinente pour son champ d'expertise ou utile pour le développement de nouveaux champs	
Indicateur :	Nombre de professionnels et de techniciens ayant reçu de la formation ou participé à une activité de perfectionnement pertinente pour son champ d'expertise ou pour un nouveau champ	Cibles : 50 % du personnel professionnel et 50 % du personnel technique de chaque division
La crédibilité de l'expertise du Centre repose sur le savoir-faire spécifique de chacun des employés. Le Centre entend favoriser le développement des ressources humaines, tant en ce qui concerne leurs compétences de gestion que leurs qualifications techniques.		

Objectif 4	Développer de nouvelles expertises et de nouvelles méthodes d'échantillonnage et d'analyse liées aux besoins du Ministère
Biens livrables : Nouvelles activités implantées	
Le Centre doit développer de nouvelles expertises et de nouvelles méthodes d'analyse lors de modifications réglementaires, de la mise en vigueur de nouveaux règlements ou pour répondre à des besoins de connaissances (ex. : contaminants d'intérêt émergent). Le développement de nouvelles expertises et de nouvelles méthodes est prévu pour les problématiques touchant, notamment, les terres rares et les légionelles.	

Objectif 5	Ouvrir de nouveaux domaines d'accréditation des laboratoires d'analyse
Biens livrables : Domaines d'accréditation et matériaux de référence disponibles	
Le Centre développe de nouvelles expertises en fonction des besoins du Ministère. Toutefois, il faut s'assurer que les domaines d'accréditation offerts répondent aux besoins de la réglementation en vigueur. Évidemment, les nouveaux domaines d'accréditation doivent être assortis des matériaux de référence complémentaires. Les nouveaux domaines d'accréditation potentiels concernent, entre autres, les rejets atmosphériques, les rejets des ouvrages municipaux d'assainissement des eaux usées, les nouveaux besoins du programme de réduction des rejets industriels et des attestations d'assainissement en milieu industriel.	

Objectif 6	Poursuivre l'implantation de programmes d'accréditation pour les firmes d'échantillonnage dans différents secteurs d'intervention
Bien livrable :	Production d'un dossier démontrant les besoins en matière d'accréditation des firmes d'échantillonnage et établissement de modalités d'application adaptées aux secteurs d'intervention
Les contrôles réglementaires, les diagnostics et plusieurs décisions du Ministère s'appuient sur des données analytiques. Par conséquent, la fiabilité et la crédibilité des données et des résultats d'analyse sont de première importance pour permettre au Ministère de réaliser sa mission. Tant l'échantillonnage que l'analyse doivent être scientifiquement éprouvés. L'accréditation des firmes d'échantillonnage permettrait de renforcer ce maillon de la chaîne analytique.	

Orientation 3	Favoriser le développement et l'évolution d'une culture scientifique organisationnelle

L'adoption d'une politique scientifique constitue le premier jalon pour le développement de l'expertise et des compétences. En 2013-2014, le Centre d'expertise entreprend deux actions qui permettront d'acquérir davantage de connaissances tout en augmentant son réseau de partenaires.

Objectif 7	Favoriser les interactions et les échanges d'expertise	
Indicateur :	Nombre de stagiaires de 2e cycle, de 3e cycle et postdoctoraux accueillis par le Centre	Cible : 3 stagiaires
Indicateur :	Participation active à des colloques ou à des congrès à l'échelle nationale et internationale	Cible : 8 colloques ou congrès
Les stagiaires de 2e cycle, de 3e cycle et postdoctoraux représentent un apport intellectuel dynamique et de grande qualité dans nos activités. Leur présence est un stimulant intellectuel et constitue une occasion de dynamiser la réalisation de projets novateurs de développement et d'acquisition de connaissances. La présence du personnel du Centre à des colloques ou à des congrès à titre de conférencier, de présentateur et même de participant contribue à la fois au développement d'un réseau de partenaires et au partage des connaissances. Dans ce contexte, le Centre entend participer activement à des congrès et à des colloques internationaux qui auront lieu tant au Québec qu'au Canada et à l'étranger.		

Objectif 8	Contribuer à la recherche et au développement en analyse et en expertise environnementales	
Indicateur :	Nombre de projets de recherche et développement déposés auprès d'un organisme subventionnaire	Cible : 2 projets
Dans le but de maintenir et de diversifier sa contribution à la recherche québécoise en analyse et en expertise environnementale, le Centre entend susciter et encourager les partenariats avec des organismes de recherche reconnus tant à l'échelle nationale qu'internationale en participant à titre de collaborateur ou de codemandeur à l'élaboration de projets de recherche et de développement pour l'obtention de financement auprès d'organismes subventionnaires.		

Orientation 4 Diversifier les sources de revenus autonomes

Dans le but de maintenir, voire d'augmenter les revenus autonomes dans un contexte de non-concurrence avec les laboratoires privés qu'il accrédite, le Centre d'expertise doit être à l'avant-garde en matière d'analyse environnementale. C'est dans ce contexte de développement et de recherche appliquée que le Centre d'expertise évolue pour accroître les revenus autonomes nécessaires au maintien de l'offre de service au Ministère.

Objectif 9	**Diversifier l'offre de matériaux de référence et de programmes d'essais d'aptitude utilisés dans le cadre de l'analyse de contaminants ciblés, tout particulièrement en matière de santé environnementale**
Bien livrable : Nouveaux matériaux de référence et programmes d'essais d'aptitude disponibles	
Les contaminants environnementaux, tant chimiques que microbiologiques, peuvent migrer dans l'ensemble des milieux environnementaux et des organismes qui s'y trouvent. Il est donc nécessaire d'en faire le suivi dans une grande diversité de milieux : eau, sédiments, air, sol, tissus végétaux et animaux, etc. Au cours des dernières années, le Centre a acquis une expertise reconnue internationalement en matière de conception et de production de matériaux de référence pour les contaminants environnementaux. Le Centre entend développer de nouveaux créneaux qui lui permettront à la fois d'élargir son offre comme fournisseur de matériaux de référence et de joindre une plus grande clientèle dans le cadre des programmes d'essais d'aptitude élaborés à son initiative.	

Objectif 10	**Poursuivre les démarches à l'international afin de convenir de nouvelles ententes en matière de formation en système de management, de soutien à la mise sur pied de laboratoires d'analyse environnementale et de production de matériaux de référence et d'essais d'aptitude**
Bien livrable : Entériner deux ententes de coopération hors Canada	
Le Centre a acquis une expertise à l'international en matière d'implantation de systèmes de management, de mise à niveau de laboratoires d'analyse environnementale et de formation de laboratoires à la production de matériaux de référence et à la réalisation d'essais d'aptitude. Il entend poursuivre cette démarche auprès de la clientèle internationale en 2013-2014 par la signature d'au moins deux nouvelles ententes. Ces ententes contribuent entre autres à aider des organismes étrangers à rendre accessible l'eau potable à la population de leur région ou pays.	

3. Offre de services au MDDEFP

Les unités du Ministère ont recours au Centre d'expertise dans le cadre de leurs activités de contrôle réglementaire, de surveillance de la qualité des écosystèmes, d'intervention en situation d'urgence environnementale et de traitement des plaintes à caractère environnemental provenant des citoyennes et des citoyens du Québec. Le Centre d'expertise s'assure également de la disponibilité d'entreprises compétentes pour la réalisation de travaux relatifs à l'application des règlements. L'offre de service couvre l'analyse de laboratoire, l'accréditation des laboratoires, des entreprises d'échantillonnage environnemental et des établissements d'analyse des émissions des véhicules lourds, la reconnaissance des experts, les études de terrain, l'expertise en écotoxicologie et les services-conseils en analyse environnementale.

Pour la présente année, le Centre d'expertise reconduit l'offre de services de 2012-2013 aux différentes directions du Ministère.

Prestation de services rendus au Ministère exprimée en heures et selon le domaine d'activité

Domaines d'activité	**Quota 2013-2014** Heures
Analyses en laboratoire	72 950
Études de terrain	12 000
Écotoxicologie	4 000
Autres expertises[3]	1 500
Accréditation	26 000
Total des heures	**116 450**

3. Autres expertises : avis et expertise lors de révisions réglementaires, d'analyses et de coordination de projets, de rédaction et de révision des cahiers du *Guide d'échantillonnage à des fins d'analyses environnementales*.

4. Cibles relatives à la Convention de performance et d'imputabilité

Le Centre d'expertise se fixe des cibles annuelles de performance et de qualité. Afin de mesurer l'atteinte des cibles, il s'inspire de sa Convention de performance et d'imputabilité, qui précise des indicateurs de résultats liés à la mesure de sa performance et à celle de la qualité de ses services.

	Cible	Indicateurs
Formation et perfectionnement	1,5 %	Pourcentage des heures productives consacrées à la formation et au perfectionnement
	1,0 %	Pourcentage de la masse salariale investie en formation et en perfectionnement
Activités de développement technique et scientifique	6,0 %	Nombre d'heures investies dans le développement scientifique et technique par rapport aux heures consacrées à la production des produits et des services, exprimé en pourcentage
Autofinancement généré par l'ensemble des produits et services	20 %	Ratio des revenus par rapport aux dépenses générées par les produits et les services, exprimé en pourcentage
Activités hors Québec	235 k$	Ratio des revenus hors Québec par rapport aux revenus totaux de 1999-2000, excluant ceux des droits et permis, exprimé en pourcentage
Rayonnement scientifique	25	Indice annuel pondéré des activités de rayonnement scientifique réalisées

Deux autres indicateurs permettent de mesurer la performance du Centre d'expertise :

- Le coût de revient horaire est un indicateur déterminé sur une base annuelle. Aucune cible annuelle n'est établie puisque cet indicateur est axé sur le suivi du coût de revient horaire;
- L'indicateur « système de management » est associé au maintien et à l'évolution du système de management de la qualité. Le Centre d'expertise s'assure du maintien de l'accréditation des laboratoires de Laval et de Québec (ISO/CEI 17025 : 2005) et de sa division des matériaux de référence à titre de fournisseur d'essais d'aptitude (ISO/CEI 17043 : 2010).

5. Engagements relatifs à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens et en matière de développement durable

Le Centre d'expertise contribue à l'atteinte des cibles fixées en vertu des engagements pris par le Ministère dans sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ainsi qu'en matière de développement durable.

Engagements relatifs à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Engagement	Cible	Indicateur
Répondre ou transmettre un accusé de réception dans les cinq jours suivant la réception d'une demande écrite (DSCC-3)	90 %	Pourcentage des demandes écrites pour lesquelles une réponse ou un accusé de réception a été transmis dans un délai de cinq jours ouvrables[4]
S'assurer de la compétence des laboratoires accrédités par le Ministère à fournir une information de qualité dans leurs domaines d'accréditation (DSCC-13)	100 % des laboratoires visités tous les deux ans	Nombre d'évaluations sur site régulières effectuées dans les laboratoires
	Envoi de deux essais d'aptitude par année aux laboratoires de microbiologie et de toxicologie et de un essai d'aptitude par année aux laboratoires de chimie	Nombre d'essais d'aptitude envoyés aux laboratoires accrédités en microbiologie, toxicologie et chimie

4. Seule la correspondance reçue en provenance de la clientèle associée aux programmes d'accréditation et à la fourniture de matériaux de référence est comptabilisée pour cet indicateur.

6. Conditions de réalisation du plan d'action

Ressources allouées

En 2013-2014, le Centre d'expertise disposera d'une enveloppe budgétaire de 4 221 000 $ provenant du Ministère. Cette enveloppe est constituée de 3 496 000 $ pour la rémunération et de 725 000 $ pour l'immobilisation.

De plus, le Centre d'expertise génère des revenus autonomes provenant de services qu'il rend à sa clientèle externe, à savoir :

1) l'accréditation des laboratoires, qui rapporte environ 675 000 $; de cette somme, 350 000 $ sont versés directement au Fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec;

2) les services d'analyse et d'expertise demandés par sa clientèle institutionnelle et privée au Québec et à l'extérieur de la province. Les revenus provenant de ces services varient chaque année en fonction des besoins de la clientèle. Sur la base des données antérieures et en tenant compte des tendances du marché, ils sont estimés à environ 2 250 000 $ en 2013-2014.

Les revenus totaux prévus pour 2013-2014 s'élèvent donc à 2 925 000 $.

L'équipe permanente de l'organisation est constituée de 70 ETC (équivalents temps complet). Plusieurs postes sont vacants et seront pourvus par l'effectif permanent en cours d'année. Toutefois, des ressources occasionnelles se joindront au groupe en fonction des besoins liés aux travaux à exécuter. Sur la base des objectifs établis pour l'année, les ressources occasionnelles nécessaires sont estimées à 44 ETC.

Facteurs de contingence

L'atteinte des objectifs annuels est influencée principalement par quatre facteurs :

- Le maintien de l'enveloppe de crédits – Les crédits accordés au Centre d'expertise au début de l'exercice permettent de convenir des bases de l'offre de services au Ministère. C'est sur cette base que les activités sont planifiées;

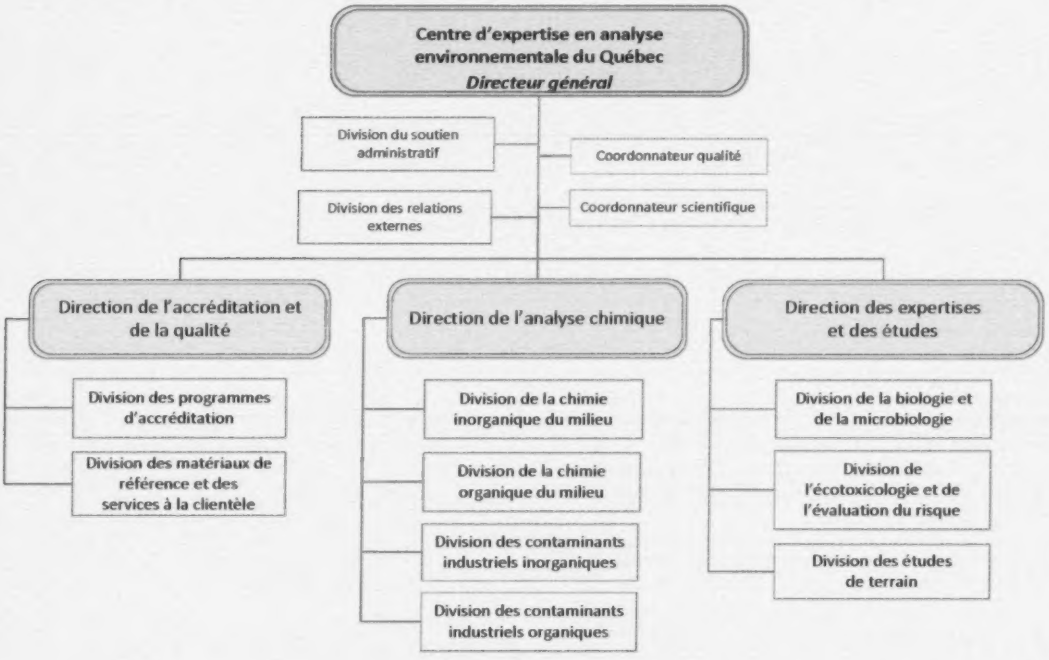
- L'accès en temps utile à des ressources complémentaires, tout en respectant les mesures gouvernementales de réduction de l'effectif – La réalisation du plan d'action et la prestation de services à la clientèle sont conditionnelles à la possibilité, pour le Centre d'expertise, d'avoir accès à des ressources complémentaires en période de surplus de travail;

- Des revenus autonomes inférieurs à la prévision – Une partie du financement des services fournis au Ministère est assurée par les revenus autonomes. Le Centre d'expertise fonde son engagement de services sur une prévision des revenus provenant de la fourniture de services à l'externe. Par conséquent, si la prévision ne se réalise pas, cela peut avoir une incidence soit sur la prestation de services au Ministère, et par le fait même sur l'atteinte des objectifs, soit sur les sommes qui devront être puisées à même le compte à fin déterminée;

- La disponibilité des unités centrales du Ministère pour fournir les services dont le Centre d'expertise a besoin – Certains objectifs du plan d'action sont atteints grâce à la collaboration d'unités centrales du Ministère. La disponibilité du personnel de ces unités est donc importante pour l'exécution des travaux et peut, par conséquent, avoir une incidence sur la livraison des produits.

Annexe 1

Organigramme du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec



Pour tout renseignement, vous pouvez communiquer avec le
Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec :

Téléphone 418 643-1301
Télécopieur 418 528-1091
Courriel ceaeq@mddefp.gouv.qc.ca
Internet www.ceaeq.gouv.qc.ca

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013
ISBN : 978-2-550-68279-0 (PDF)

© Gouvernement du Québec, 2013

Centre d'expertise en analyse environnementale
Québec

Ce papier contient 100 % de fibres recyclées après consommation.